Inkoopbeleid **Hulpmiddelen 2018**

voor goede zorg zorg je samen

Inhoud

1. Inkoopbeleid 2018 3
2. Toelichting op onze criteria 6
3. Proces zorginkoop 10
4. Betrokkenheid van verzekerden en zorgaanbieders 14

1. Inkoopbeleid 2018

Het duurzaam betaalbaar houden van de zorg is een enorme maatschappelijke uitdaging. We zien het als onze voornaamste opdracht om daaraan een bijdrage te leveren. Samen met onze partners in de zorg: patiënten en zorgaanbieders.
Wij geloven dat onze focus op betaalbaarheid mogelijk is zonder dat dit ten koste gaat van de kwaliteit van zorg. Integendeel zelfs, kwaliteit en kostenbeheersing kunnen elkaar versterken. Daarom zetten wij in op zinnige zorg: betere zorg voor de patiënt, tegen lagere kosten – mede dankzij en altijd samen met zorgaanbieders.

Zinnige zorg: betere zorg voor de patiënt, tegen lagere kosten

Zorginkoop VGZ: samen werken aan zinnige zorg

Zinnige zorg is betere zorg voor de patiënt, tegen lagere kosten. We zien het als onze rol om zinnige zorg te faciliteren en stimuleren. Daarbij geloven we in co-creatie met zorgaanbieders, belangenorganisaties, patiënten en andere verzekerden. Door de kosten in de hand te houden, hoeven premies en eigen risico minder te stijgen. Zo leveren we een bijdrage aan de solidariteit. We werken dan ook aan een combinatie van goede en daarmee betaalbare zorg.

Zinnige Zorg Loket

U weet als geen ander wat goede zorg is. Wij volgen daarom met ingang van 2018 de kwaliteits- en volumenormen van de beroepsgroep en stellen geen nieuwe, extra hoge normen. We houden wel oog voor de kwaliteit die alle instellingen en zorgaanbieders leveren. In het bijzonder kijken we naar Good Practices bij koplopers, ofwel initiatieven die de kosten van behandelingen reduceren en tegelijkertijd de kwaliteit van zorg verbeteren. Daar leren we graag van. Hebt u in uw organisatie mooie voorbeelden van zo'n Good Practice? Daar horen we graag meer over tijdens de inkoopgesprekken. Maar u kunt uw ideeën ook online met ons delen via het Zinnige Zorg Loket.

Good Practices in de praktijk

In onze leer- en proeftuinen zijn we ook al concreet aan de slag met Good Practices. VGZ is actief in drie van de negen proeftuinen die het ministerie van VWS heeft aangewezen. Daarnaast gaan we aan de hand van initiatieven van zorgaanbieders actief op zoek naar nieuwe werkwijzen die leiden tot betere zorg tegen lagere kosten. Dat doen we in diverse leertuinen in Nijmegen, Gorinchem, Uden, Noord- Limburg en de Drechtsteden. Op dit moment hebben zorgaanbieders verschillende Good Practices geïdentificeerd die aantoonbaar leiden tot zinnige zorg. Wij zetten ons maximaal in voor een brede implementatie van deze (nieuwe) werkwijzen en concepten. Dat doen we onder meer door aanbieders die aan de hand van Good Practices met ons aan de slag willen, voorrang te geven in onze contractering. Bijvoorbeeld via meerjarencontracten en/of afwijkende volume- en prijsafspraken.
Onze inkopers laten u daarom graag actief de Good Practices zien die leiden tot betere zorg voor de patiënt tegen lagere kosten. Daarbij gaan ze ook graag met u in gesprek over uw prestaties in relatie tot die van andere zorgaanbieders. Zo kunnen we van elkaar leren en samen werken aan betere zorg.

De patiënt staat centraal

We geven mensen bij voorkeur zelf de regie over hun gezondheid, zowel binnen de zorg als binnen het sociale domein. We onderschrijven het belang van samen beslissen en een sterke positie van de patiënt. Wanneer patiënten actief worden betrokken bij de diagnose en behandeling, kiezen zij bewust voor zorg die past bij de wijze waarop zij hun leven willen invullen. Door zorgvuldige diagnostiek krijgen patiënten zorg die bij hen past en op de juiste wijze wordt geleverd, zonder dubbelingen of verspilling. Omdat het belangrijk is dat mensen beter en langer zelfstandig (thuis) kunnen leven is versterking van het sociale domein belangrijk. Daartoe werken we waar mogelijk samen met gemeenten en zorgaanbieders in de eerstelijn.

Van elkaar leren

Werken aan zinnige zorg doet én kan Coöperatie VGZ nooit alleen. Wij werken samen met zorgaanbieders en patiënten aan goede en betaalbare zorg, nu en in de toekomst. Samen de zorg verbeteren kan alleen vanuit de bereidheid om van elkaar te leren, en door elkaar te blijven uitdagen. Dat geldt over de hele linie: van de curatieve zorg tot het sociale domein en van de eerstelijn tot de specialistische geestelijke gezondheidszorg.

Onze visie op hulpmiddelen

VGZ organiseert hulpmiddelenzorg voor al haar verzekerden die hier recht op hebben vanuit de Zorgverzekeringswet. We spannen ons ervoor in dat onze verzekerden adequate hulpmiddelen krijgen die aansluiten bij hun eigen situatie. We letten daarbij op medische kwaliteit, klantervaring en betaalbaarheid van de hulpmiddelen.

Hulpmiddelen moeten voldoen aan de minimale eisen qua veiligheid. Daarnaast moeten de hulpmiddelen voldoende effectief zijn voor onze verzekerden en betaalbaar blijven. We letten daarbij op de prijs van hulpmiddelen, maar ook op het zinnig verstrekken ervan. Dat doen we niet alleen, maar juist ook samen met verzekerden, zorgaanbieders en leveranciers.

2. Toelichting op onze criteria

We kopen zorg in op basis van minimumnormen en nieuwe inzichten uit Good Practices. Daarnaast leest u in dit hoofdstuk hoe we omgaan met de diversiteit van zorgaanbieders, misbruik en oneigenlijk gebruik en selectieve inkoop.

Minimumnormen

In onze inkoopgesprekken en onze inkoopprocedures letten wij op de prijzen van hulpmiddelen. Ons streven is een redelijke prijs voor een goed hulpmiddel. Hiermee dragen wij bij aan de maatschappelijke uitdaging om de zorg betaalbaar houden.

Voor onze verzekerden is het belangrijk dat zij goed geholpen worden en dat het hulpmiddel ook daadwerkelijk helpt in hun situatie. Vandaar dat wij in onze inkoopprocedures het uitvoeren van een patiënttevredenheidsonderzoek verplicht stellen. Hierin moeten de volgende thema's voorkomen: informatie, communicatie, ervaren effect, samenwerking en aanbevelen.

Een verzekerde moet erop kunnen vertrouwen dat hulpmiddelen het ook goed blijven doen. Vandaar dat wij in onze inkoopprocedures inzetten op redelijke garantietermijnen. Binnen deze termijnen moet een leverancier het desbetreffende hulpmiddel kosteloos vervangen of repareren. Daarnaast hanteren wij minimum kwaliteitseisen, waarbij we zoveel mogelijk aansluiten bij bestaande normen. Dit zijn wettelijke eisen of normen die (een groot deel van) het veld onderschrijft. Voorbeelden hiervan zijn de CE-markering, ISO-certificering en SEMH-erkenning. Daarnaast wordt uitgegaan van richtlijnen en protocollen zoals die in het Landelijk Register Kwaliteit van het Zorginstituut zijn opgenomen, bijvoorbeeld de modules Continentiezorg, Stomazorg en Diabeteszorg.

Good practices

Om de zorg op de langere termijn betaalbaar te houden zet VGZ in op zinnige zorg via Good Practices. Soms is dat zorgvernieuwing, soms is dat een al bestaande werkwijze die navolging verdient. Criteria voor een Good Practice zijn de volgende:

- vernieuwende methode, techniek, handelswijze, procedure, samenwerking of technologische ontwikkeling;
- zinnige zorg; betere zorg tegen lagere kosten, mede dankzij en altijd samen met zorgaanbieders;
- waarin de patiënt centraal staat;
- vastgesteld in de praktijk;
- op andere plekken toepasbaar;
- de zorgaanbieder kan een ambassadeursrol vervullen richting zorgaanbieders.

Good Practice: Incocure

Incocure is een voorbeeld van een Good Practice. Incocure is een vragenlijst voor vrouwen over ongewild urineverlies. De vragenlijst is gekoppeld aan een diagnose expert programma dat gevalideerd is in een multicenter studie in diverse ziekenhuizen. Als je de vragenlijst invult, krijg je een persoonlijke diagnose en een behandeling op maat om het ongewilde urineverlies tegen te gaan. Hierdoor verbetert de kwaliteit van leven en tegelijkertijd is er minder incontinentiemateriaal nodig. We hebben in de contracten van 2017 de verplichting opgenomen dat u onze verzekerden wijst op Incocure.

Good Practice: stomadouche

De stomadouche is een ander voorbeeld van een Good Practice. De stomadouche is een innovatief stomahulpmiddel waarmee de stomadrager de stoma en huid kan reinigen aan de wastafel. Een eerste studie wijst erop dat de kwaliteit van leven toeneemt, het aantal huidproblemen afneemt en dat er minder wonden zijn. De kosten zijn ook lager doordat er minder stomamateriaal en gaasjes nodig zijn. In 2017 verkennen we de mogelijkheden van het doen van een vervolgonderzoek. Indien dit vervolgonderzoek succesvol is, dan willen wij die per 2018 gaan inkopen. Voor 1 september zullen wij u informeren over het al dan niet inkopen per 2018 en het bijbehorende procesverloop.

Zelf een Good Practice?

Wij zijn actief op zoek naar dit soort initiatieven die de zorg verbeteren en de doelmatigheid verder vergroten. Wij nodigen zorgaanbieders dan ook uit om deze initiatieven aan te reiken via ons Zinnige Zorg Loket: ***goodpractices@vgz.nl***

U kunt uw idee natuurlijk ook bespreken met uw contactpersoon bij de afdeling Zorginkoop.

Nieuwe toetreders

VGZ behandelt alle zorgaanbieders gelijk. Het is voor ons niet bepalend wie de zorg levert, maar wat geleverd wordt en tegen welke prijs. Voor alle aanbieders binnen een bepaalde zorgsoort gelden dezelfde voorwaarden, dus ook voor nieuwe toetreders. Aanbieders die hieraan voldoen, bieden in onze ogen immers zinnige zorg.

Diabetesmateriaal, stomamateriaal, incontinentiemateriaal, audiologische hulpmiddelen, infuuspompen, orthopedische schoenen, brillen, compressietherapie, communicatie en omgevingsbesturing, mammacare en bruikleenhulpmiddelen hebben wij ingekocht bij een beperkt aantal aanbieders. Nieuwe contractanten komen pas weer in aanmerking voor een contract bij een nieuwe inkoopronde. De andere hulpmiddelen kopen wij in via open contractering. Als u voldoet aan de minimum eisen en u wilt inhoudelijk een vergelijkbaar contract als andere aanbieders neemt u dan contact met ons op.

Diversiteitsbeleid

VGZ houdt bij de zorginkoop rekening met godsdienst, gezindheid en levensovertuiging van de verzekerde door geen zorgaanbieders uit te sluiten met een bepaalde godsdienst of overtuiging. Wij maken geen onderscheid op deze punten tussen zorgaanbieders bij de inkoop van zorg. Te verwachten is dat onder zorgaanbieders soortgelijke levensovertuigingen en gezindten voorkomen als onder verzekerden. Dat betekent dat we zorgaanbieders van alle overtuigingen en gezindheid hebben gecontracteerd. Verzekerden kunnen, voor zover de verzekeringsvoorwaarden daar geen beperkingen aan stellen, vrij uit deze zorgaanbieders kiezen. Voor elke verzekerde is er dan in principe een passende zorgaanbieder beschikbaar.

Misbruik & Oneigenlijk gebruik en Gepast gebruik (MOG)

VGZ heeft een belangrijke rol in de toezicht op Misbruik & Oneigenlijk gebruik en Gepast gebruik (MOG). Wij willen dat onze verzekerden een juiste prijs betalen voor de zorg die zij gebruiken. Daarom monitoren we op rechtmatige declaraties en doelmatigheid van verleende zorg.
Onder gepaste zorg verstaan we zorg die voor de gebruiker, op het moment van gebruik, noodzakelijk, effectief en doelmatig is. Voor misbruik hanteren we de volgende definitie: onrechtmatig handelen, dat ten laste komt van voor de zorg bestemde middelen. Er is sprake van misbruik als feiten of omstandigheden opzettelijk door de zorgaanbieder worden verzwegen, opzettelijk een verkeerde of onvolledige voorstelling van zaken gegeven wordt, valse opgave verstrekt wordt over de zorg of de in rekening te brengen tarieven, dan wel het meewerken hieraan. We spreken van fraude wanneer er sprake is van opzet, als de geleverde zorg niet aan de wettelijke kwaliteitseisen voldoet om een financieel voordeel te verkrijgen en als de zorgaanbieder misleidende informatie verstrekt. Onder misleidende informatie verstaan we: onjuiste, onvolledige en/of niet-tijdige informatie die

ertoe leidt dat een gemiddelde verzekerde een beslissing zou kunnen nemen die hij anders niet zou hebben genomen, betreffende de keuze van een zorgaanbieder of tijdens de behandeling. De verzekerde kan door dit besluit, financieel of anderszins, schade lijden. Van oneigenlijk gebruik is sprake als er geldende regels worden gevolgd maar het effect volgens VGZ ongewenst is. Als we oneigenlijk gebruik signaleren en we geen maatregelen kunnen nemen om het oneigenlijk gebruik tegen te gaan, melden we dit bij de NZa en/of het ministerie van VWS.

VGZ hanteert bij de beheersing van MOG het volgende principe: high trust, zero tolerance. Wij vertrouwen er in beginsel op dat uw organisatie misbruik en oneigenlijk gebruik voorkomt en gepaste zorg levert. Als uw organisatie dit vertrouwen beschaamt (dit blijkt bijvoorbeeld uit spiegelinformatie) en als het gedrag niet wordt aangepast dan sturen we bij via zorginkoop, materiële controles en fraudeonderzoek. Deze sturingsmogelijkheden zetten we proportioneel in. We bespreken MOG eveneens tijdens de zorginkoopgesprekken.

Wel of geen contract

Afhankelijk van de uitkomsten van de inkoopgesprekken en de inkoopprocedures sluiten wij al dan niet een contract met u. Dit kan verschillen per polis. Indien een verzekerde gebruikmaakt van een niet-gecontracteerde leverancier geldt er een lagere vergoeding op basis van de lijst maximale vergoedingen. Wij informeren onze verzekerden over het gecontracteerde aanbod bijvoorbeeld door middel van publicatie op onze website. Naast de criteria voor het aangaan van een overeenkomst, hebben wij ook criteria voor het opzeggen van de zorgovereenkomst. Deze criteria vindt u in de zorgovereenkomst.

3. Proces zorginkoop

Tijdens het inkoopproces trekken we samen met u op om het beste resultaat te halen. In dit hoofdstuk vindt u het proces en de planning van het inkoopseizoen 2018.

Inkopen voor het beste resultaat

Procesverloop

We nemen niet elk jaar alle deelmarkten onder de loep. Voor een aantal deelmarkten is dat ook niet nodig aangezien hier recent, na zorgvuldig doorlopen inkooptrajecten, meerjarige overeenkomsten van toepassing zijn. Voor andere deelmarkten geldt dat omvang of ontwikkeling van dien aard zijn dat actie (nog) niet nodig is. We maken hierin dus keuzes.

Voor diabetesmateriaal (inclusief injectiemateriaal, insulinepompen en toebehoren) doet VGZ een contractaanbod aan de huidige gecontracteerde leveranciers als deze (nog) voldoen aan de kwaliteitscriteria zoals we die in 2014 hebben afgesproken. Als dit aanbod niet vóór 1 mei tot contractafspraken voor 2018 leidt volgt er een selectieve inkoopprocedure.

Het tijdspad van diabetesmateriaal ziet er als volgt uit:

Deelsector	Periode	Actie
Diabetes-materiaal	1 november 2016 – 1 maart 2017	Marktverkenning.
	1 maart 2017 – 1 mei 2017	Inkoopgesprekken, selecteren aanbod, aanbieden overeenkomst en overeenkomst retour.
	1 mei 2017 - 1 juni 2017	Indien geen contractafspraken voor 2018: publicatie van de gedetailleerde planning en selectiecriteria ten behoeve van het offertetraject via onze website ***www.cooperatievgz.nl***
	1 juni 2017 - 1 oktober 2017	Offertetraject diabetesmateriaal.
	Vanaf 1 oktober 2017	We bieden de geselecteerde leveranciers uit het offertetraject een overeenkomst aan.
Alle	Uiterlijk 1 november 2017	Getekende overeenkomst retour..
	Medio november 2017	Publicatie van gecontracteerde leveranciers op onze website.
	1 januari 2018	Ingangsdatum contract 2018.

Voor de overige – met ingang van 1 januari 2018 – nieuw te sluiten overeenkomsten is onderstaande planning van toepassing:

	Marktverkenning	Inkoopgesprekken, selecteren aanbod	Aanbieden overeenkomst	Overeenkomst getekend retour
Infuuspompen	1 januari - 1 april 2017	1 april - 1 september 2017	vanaf 1 september 2017	uiterlijk 1 november 2017
Orthopedische schoenen	1 januari - 1 april 2017	1 april - 1 september 2017	vanaf 1 september 2017	uiterlijk 1 november 2017
Hoortoestellen	1 januari - 1 april 2017	1 april - 1 september 2017	vanaf 1 september 2017	uiterlijk 1 november 2017
Diverse audiologische hulpmiddelen (niet zijnde hoortoestellen)	1 januari - 1 april 2017	1 april - 1 september 2017	vanaf 1 september 2017	uiterlijk 1 november 2017
Compressietherapie	1 januari - 1 april 2017	1 april - 1 september 2017	vanaf 1 september 2017	uiterlijk 1 november 2017
Verbandmiddelen	1 januari - 1 april 2017	1 april - 1 september 2017	vanaf 1 september 2017	uiterlijk 1 november 2017
Communicatie en omgevingsbesturing	1 januari - 1 april 2017	1 april - 1 september 2017	vanaf 1 september 2017	uiterlijk 1 november 2017
Mammacare	1 januari - 1 april 2017	1 april - 1 september 2017	vanaf 1 september 2017	uiterlijk 1 november 2017

Voor alle overige hulpmiddelen geldt dat er voldoende zorgaanbod is gecontracteerd om aan de behoefte van onze verzekerden te voldoen. Het uitgangspunt is dan ook om voor deze hulpmiddelen geen nieuwe aanbieders te contracteren in 2017 of per 2018.

Vektis
VGZ contracteert uitsluitend op basis van Vektis. We verwachten dan ook dat u de gegevens regelmatig op juistheid en volledigheid controleren. Omdat wij de contractering van hulpmiddelenzorg deels digitaal laten verlopen, is het van belang dat uw gegevens juist en volledig geregistreerd zijn in Vektis. Voor de wijziging van naam, adres, woonplaats, of contact- c.q. praktijkgegevens, aanvragen van een AGB-code en het opvragen van leveranciersgegevens kunt u contact opnemen met Vektis via ***www.agbcode.nl*** of 0900-2422633.

We gebruiken e-mail om hulpmiddelenleveranciers te informeren. We adviseren u daarom om bij Vektis uw e-mailadres te registreren, dan wel de huidige registratie te actualiseren. Ook maken we u erop attent dat we de bij Vektis geregistreerde AGB-gegevens gebruiken op de websites van VGZ.

Bereikbaarheid

Als u vragen heeft over het inkoopbeleid hulpmiddelenzorg, kunt u contact met ons opnemen via ***zorginkoop.hulpmiddelen@vgz.nl***. We streven ernaar om uw vraag uiterlijk binnen vijf werkdagen te beantwoorden. Specifieke informatie delen we rechtstreeks met de betreffende leveranciers.

Voorbehoud voor wets- en beleidswijzigingen
VGZ behoudt zich het recht voor om haar zorginkoopbeleid, de inhoud van de al dan niet aangekondigde overeenkomsten en andere uitingen in verband daarmee tussentijds aan te passen

indien de omstandigheden (waaronder maar niet uitsluitend wijzigingen in wet- en/of regelgeving) hiertoe naar het oordeel van VGZ aanleiding geven.

Beleidswijziging, en dan?
Als we beleidswijzigingen doorvoeren tijdens het contracteerproces, dan informeren wij u hierover via ***www.cooperatievgz.nl***

Algemene Voorwaarden Zorginkoop
Voor alle zorgaanbieders waarmee wij een contractuele relatie aangaan, gelden de Algemene Voorwaarden Zorginkoop VGZ. Ze vormen een onmisbaar element in ons streven om samen met alle partijen in de zorg goede, betaalbare en toekomstbestendige zorg te organiseren.

4. Betrokkenheid van verzekerden en zorgaanbieders

In onze inkoopcriteria hebben we niet alleen oog voor kwaliteit en betaalbaarheid, maar ook voor klantbeleving. Wij vinden het belangrijk om de ideeën, standpunten en ervaring van zorgaanbieders en onze verzekerden mee te nemen in ons zorginkoopbeleid.

Informatiebronnen

Wat vinden onze verzekerden van de zorg die zij krijgen, wat zijn hun wensen, behoeften, waar lopen zij tegen aan, wat kan er beter? Welke normen zijn gangbaar in de zorg, hoe kijken zorgaanbieders aan tegen de zorg die ze leveren? Wij vragen het de zorgaanbieders en onze verzekerden. Wij krijgen kennis van en inzicht in klantbeleving uit bestaande informatiebronnen en door aanvullend onderzoek. Zo maken we gebruik van markt- en evaluatieonderzoek, patiëntwaarderingen op Zorgkaart Nederland ***www.zorgkaartnederland.nl*** en data die we krijgen via onze afdelingen Klachtenmanagement en Zorgadvies & Bemiddeling. Wij gebruiken deze informatie tevens tijdens het inkoopproces en gaan hierover graag met u in overleg.

Samen werken aan zinnige zorg

Steeds vaker vragen we direct aan zorgaanbieders en verzekerden naar hun ideeën voor de zorg. We zijn actief op zoek naar Good Practices op het terrein van zinnige zorg. Dit is betere zorg tegen lagere kosten, mede dankzij en altijd samen met zorgaanbieders. Zorgaanbieders, patiëntenorganisaties en verzekerden hebben zelf vaak goede ideeën over wat er anders of beter kan. Die ideeën halen we op via co-creatiesessies, in onze inkoopgesprekken en een apart VGZ-Zinnige Zorg Loket voor het aandragen van Good Practices, ofwel zinnige zorg: ***https://www.cooperatievgz.nl/zorgaanbieders/het-zinnige-zorg-loket***

Ledenraad

Coöperatie VGZ heeft een ledenraad die gevraagd en ongevraagd advies geeft op gebieden die voor verzekerden van belang zijn zoals zorg, gezondheid, klantwaardering en andere maatschappelijke onderwerpen. De ledenraad bestaat uit afgevaardigden van de leden van Coöperatie VGZ en moet goedkering geven aan voorstellen over bijvoorbeeld fusies, statutenwijzigingen, de vaststelling van de jaarrekening en de benoeming van leden van de Raad van Bestuur en de Raad van Commissarissen. Personen die een verzekeringsovereenkomst sluiten met één van de zorgverzekeraars van Coöperatie VGZ zijn daarmee automatisch lid van de coöperatie.